

LIBRARIES AND READERS

KK

TP 34/02

Mar
a

Makalah Penelitian Tugas Akhir

**ANALISIS TENTANG *EXCELLENT SERVICE*
(PELAYANAN PRIMA) DI PERPUSTAKAAN UBAYA**



Oleh :

MIMI MARDLIAH

079911036 - T

**MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

**PROGRAM STUDI TEKHNISI PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA
2002**

LEMBAR PENGUJIAN

Penelitian ini telah dipertahankan
di Surabaya pada tanggal 15 juli 2002


Dosen Penguji I

Dra. Rahma Sugihartati
NIP.132 048 736

Dosen Penguji II


Johny Alfian Khusyairi S.sos
NIP. 132 230 969

LEMBAR PENGESAHAN

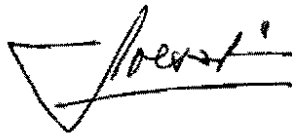
Telah disahkan di Surabaya
Pada tanggal 15 juli 2002

Dosen Pembimbing



Johny Alfian Khusyairi
NIP.132 230 969

Mengetahui
Kepala Program Studi Tekhnisi Perpustakaan



Dra. Tri Susantari
NIP. 131 570 345

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa *Excellent Service* yang sedang berjalan di perpustakaan UBAYA, untuk memberikan sumbangsih yang berharga bagi ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Jasa dan Ilmu Perpustakaan, Penelitian yang memerlukan proses panjang dan usaha keras ini juga bertujuan untuk memberikan kontribusi kepada *Civitas Academica*, Perguruan Tinggi dan Perpustakaan dalam meningkatkan edukasinya.

Setelah menjalani proses penelitian yang panjang, Peneliti Menyimpulkan bahwa kualitas *Excellent Service* di Perpustakaan UBAYA termasuk kategori sedang\cukup\tidak dibawah rata – rata. Dan untuk memperoleh gambaran yang jelas bisa dilihat pemerianannya dalam tabel – tabel yang menyatakan frekuensi dari suatu data yang bersumber dari kuesioner.

Setelah menjalani proses analisa, kualitas *Excellent Service* di perpustakaan UBAYA yang tidak mengecewakan tersebut diperkirakan karena proses manajemen intern perpustakaan UBAYA yang baik sehingga menghasilkan lingkungan organisasi yang sehat. Seperti hubungan yang baik antara pimpinan dan bawahan maupun antar karyawan dengan karyawan.